

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan analisis hasil data penelitian untuk keperluan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pelayanan Berstandar HEBAT di FIFGROUP Cabang Yogyakarta”, peneliti menyimpulkan :

1. Mayoritas pelanggan menilai karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta mempunyai kualitas komunikasi interpersonal yang tinggi, mayoritas pelanggan menilai kepuasan pelayanan berada kategori tinggi dan juga mayoritas pelanggan menilai frekuensi interaksi berada di kategori tinggi.
2. Kualitas komunikasi interpersonal mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan khususnya pada pelayanan yang dilakukan, hal tersebut tersebut terbukti dengan nilai korelasi dikategori kuat antara kedua variabel tersebut. Maka semakin meningkat kualitas komunikasi interpersonal maka semakin meningkat juga kepuasan pelayanan.

3. Frekuensi interaksi (Z) sebagai variabel kontrol memperkuat hubungan antara variabel kualitas komunikasi interpersonal (X) dengan variabel kepuasan pelayanan (Y), hal itu dibuktikan dengan nilai korelasi 0,622 ketika variabel kontrol frekuensi interaksi dibuat konstan atau dikendalikan kemudian meningkat menjadi 0,722 setelah variabel kontrol frekuensi interaksi tidak dibuat konstan atau tidak dikendalikan.

B. SARAN

Berdasar kesimpulan terkait dengan penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran berupa saran akademis dan juga saran praktis yaitu :

a. Saran Akademis

Untuk penelitian selanjutnya terkait dengan komunikasi interpersonal dengan kepuasan pelanggan, diharapkan peneliti menggunakan variabel kontrol yang lain untuk melihat faktor-faktor lain yang mungkin juga dapat mempengaruhi hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pelanggan.

b. Saran Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi untuk FIFGROUP Cabang Yogyakarta meningkatkan minat pengunjung untuk datang dan berinteraksi secara langsung dengan para karyawan FIFGROUP

Cabang Yogyakarta. Misal dengan cara mengadakan program-program berhadiah bagi pelanggan yang berkunjung dan melakukan transaksi secara langsung, atau memberi *point reward* bagi pelanggan yang datang langsung ke kantor FIFGROUP Cabang Yogyakarta.



DAFTAR PUSTAKA

- Hardjana, Agus. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta : Kanisius.
- Herlambang, Susantyo. 2010. *Public Relations and Customer Service*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Majid, Suharto. 2009. *Customer Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Moore, H. Fraizer. 2005. *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : LP3ES.
- Sugiyono. 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suprpto, Tommy. 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta : MedPress.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Amara Books.
- West, Richard. 2008. *Pengantar ilmu komunikasi analisis dan aplikasi*. Jakarta : Salemba Humanika.

Hebat Service Guidance (FIFGROUP branch and front liners standard hand book)

Skripsi :

Loryna, Agustine. 2013. *Pengaruh Kualitas Program Customer Relations Terhadap Tingkat Kepercayaan Pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Yogyakarta*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Primadevi, Lucia Wardani. 2012. *Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Relasi Antara Customer Service Officer dan Pelanggan Mal Malioboro Yogyakarta*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Setiawan, Liliana. 2014. *Pengaruh Kualitas Komunikasi Upward Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan di PT. Graha Farma Solo*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Website :

<http://kbbi.web.id> (diakses pada 10 Juli 2014)

http://psychology.uui.ac.id/images/stories/jadwal_kuliah/naskah-publikasi-02320122.pdf (di akses pada 05 juni 2014)

Annual Report FIFGROUP 2013 (Akses 3 April 2014) dan tersedia di World Wide Web : <<http://www.fifgroup.co.id/uploads/annual/FIFGROUP-ANNUAL-REPORT-2013.pdf>>

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>

http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PSIKOLOGI/195009011981032-RAHAYU_GININTASASI/INTERAKSI_SOSIAL.pdf

http://books.google.co.id/books?id=ln8_EO_TevsC&dq=reliabilitas+nilai+alpha+cronbach+0,60&hl=id&source=gbs_navlinks_s (Akses 3 September 2014)



KUESIONER

HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN PELAYANAN BERSTANDAR HEBAT DI FIFGROUP CABANG YOGYAKARTA

Kepada Yth,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan untuk tugas penyusunan skripsi sebagai syarat kelulusan program studi S1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta, saya mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjawab pertanyaan ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Data yang saya peroleh akan saya gunakan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pelayanan Berstandar Hebat di FIFGROUP Cabang Yogyakarta.

Jawaban anda sangat berarti bagi penulis

Atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

David Iknu Kusuma

Petunjuk pengisian kuesioner :

- i. Isilah titik-titik dibawah ini sesuai dengan jawaban anda.
- ii. Beri tanda (\checkmark) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda
- iii. Jawablah semua pertanyaan dengan sejujur-jujurnya.

I. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin Anda : ☐ Laki-laki
☐ Perempuan
2. Pekerjaan : ☐ Wiraswasta ☐ Pegawai Swasta
☐ Pegawai Negeri ☐
3. Pendidikan : ☐ SD / SMP ☐ Universitas
☐ SMA ☐
4. Usia :
5. Berapa kali ke FIFGROUP Cabang Yogyakarta :
☐ 1-3 kali per tahun ☐ 10-12 kali per tahun
☐ 4-6 kali per tahun ☐ >12 kali per tahun
☐ 7-9 kali per tahun
6. Berapa kali menggunakan jasa pembiayaan dari FIFGROUP :
☐ Satu kali ☐ Tiga kali
☐ Dua kali ☐ \geq Empat kali

II. Beri tanda (✓) pada kolom sesuai dengan jawaban anda

Kualitas Komunikasi

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Keterbukaan						
1	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta memberikan informasi yang penting kepada pelanggan					
2	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta memberikan informasi dengan jujur dan terbuka kepada pelanggan					
Empati						
3	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta mendengar setiap kebutuhan atau keluhan dari pelanggan					
4	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta mampu memahami kebutuhan atau keluhan dari pelanggan					
5.	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta bersedia membantu kesulitan pelanggan					
Sikap Mendukung						
6	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta memberikan informasi hingga pelanggan mengerti					
7	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta memiliki inisiatif membantu pelanggan yang mengalami kesulitan.					
Sikap Positif						
8	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta bersikap sopan dalam melayani pelanggan					

9	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta bersikap ramah saat melayani pelanggan					
10	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta tersenyum saat melayani pelanggan					
Kesetaraan						
11	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta menghargai pelanggan					
12	Pelanggan merasa hangat dan akrab dilayani oleh karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta					

Kepuasan Pelayanan Berstandar HEBAT

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kualifikasi						
13	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta memiliki kompetensi / kemampuan sesuai dengan bidangnya					
14	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta mempunyai sikap teliti, jujur dan ramah					
15	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta memberikan pelayanan dengan cepat dan tuntas					
Aktivitas Utama						
16	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta memberikan informasi kepada pelanggan					
17	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta menawarkan produk dan jasa lainnya					

18	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta memberikan pelayanan secara maksimal sesuai dengan perannya					
Standar Penampilan						
19	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta berpenampilan rapi dan bersih					
20	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta berpenampilan sopan					
21	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta menggunakan kartu identitas / <i>name tag</i>					
Standar Komunikasi						
22	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta memberikan salam dengan menempatkan tangan pada bagian dada di awal dan akhir pertemuan					
23	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta berkomunikasi menggunakan bahasa formal dan diucapkan dengan jelas					
24	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta berkomunikasi secara sistematis / teratur sehingga pelanggan paham.					
Keadaan Khusus						
25	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta bersikap profesional dalam menghadapi keluhan pelanggan					
26	Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta sabar dan mampu menyelesaikan keluhan dari pelanggan					
Fasilitas						
27	FIFGROUP Cabang Yogyakarta mempunyai fasilitas yang lengkap					

28	Fasilitas yang ada memudahkan pelanggan untuk mendapat pelayanan yang maksimal					
29	Fasilitas yang ada terlihat rapi dan bersih					

Frekuensi Interaksi

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
30	Pelanggan sering berinteraksi dengan karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta.					
31	Semakin sering berinteraksi dengan karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta, pelanggan semakin mengerti tujuan komunikasi yang dilakukan oleh Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta					
32	Semakin sering berkomunikasi dengan karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta, pelanggan semakin puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta					

Responden / Pertanyaan	Kualitas Komunikasi (X)												Rata2	Kepuasan Pelayanan Berstandar HEBAT (Y)																Rata2	Frekuensi interaksi			Rata2	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29	30	31		32
1	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3,58	3	3	3	4	2	3	4	3	2	1	2	3	3	4	3	3	2,88	4	4	4	4,00	
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,83	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,88	2	2	2	2,00	
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,83	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,88	4	4	4	4,00	
4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3,00	3	2	3	2	1	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2,47	1	2	2	1,67	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	
6	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3,58	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3,35	3	3	3	3,00	
7	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3,83	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3,82	4	4	4	4,00	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	
9	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4,17	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4,53	4	4	5	4,33
10	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4,33	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4,35	2	3	3	2,67
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,92	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4,41	4	4	5	4,33	
12	4	3	3	5	5	4	3	5	5	3	5	4	4,08	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	2	1	5	4	4,00	5	4	4	4,33
13	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,67	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3,65	2	4	4	3,33
14	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4,33	4	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4,24	4	4	4	4,00
15	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4,00	4	4	3	4	4	3	3	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3,76	4	4	4	4,00
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4,75	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4,41	4	4	4	4,00
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4,67	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4,18	5	5	4	4,67
18	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4,83	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4,71	5	5	5	5,00
19	4	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4,17	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4,12	4	4	4	4,00
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,08	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4,18	3	4	4	3,67
21	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2,83	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2,71	3	3	3	3,00
22	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3,67	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3,76	4	3	4	3,67
23	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4,83	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4,41	3	4	4	3,67
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
25	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4,42	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4,65	4	4	5	4,33
26	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4,50	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4,53	4	4	4	4,00
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,00	4	4	4	4,00
28	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4,67	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4,06	4	5	5	4,67
29	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4,92	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
30	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3,67	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3,65	3	4	4	3,67
31	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4,92	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4,65	4	5	5	4,67
32	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4,25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3,76	3	4	3	3,33
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4,17	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,82	4	4	5	4,33
34	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4,58	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4,24	4	4	5	4,33
36	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3,92	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4,12	3	3	4	3,33
37	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4,33	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4,29	5	4	4	4,33
38	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3,67	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	4	4,24	3	3	4	3,33
39	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,94	3	3	4	3,33
40	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4,50	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4,24	3	3	3	3,00
41	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3,83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3,88	3	4	2	3,00
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3,82	4	4	4	4,00
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4,76	4	4	4	4,00
44	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4,33	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4,29	4	4	4	4,00
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4,82	4	4	4	4,00

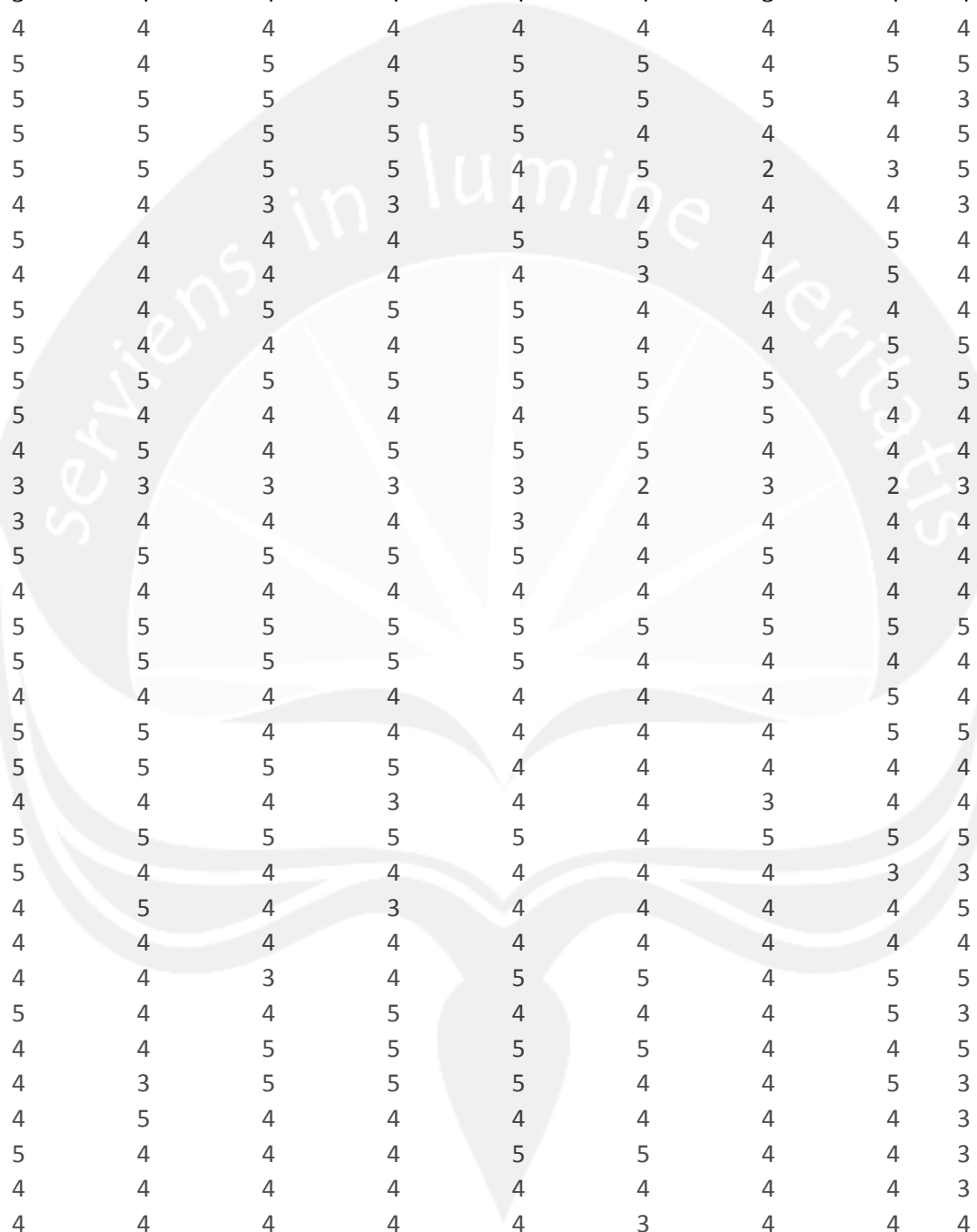
Responden / Pertanyaan	Kualitas Komunikasi (X)												Rata2	Kepuasan Pelayanan Berstandar HEBAT (Y)																Rata2	Frekuensi interaksi			Rata2		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29	30	31		32	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4,17	3	3	4	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3,94	3	5	5	4,33	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,88	4	3	4	3,67	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4,41	5	5	5	5,00	
49	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4,42	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,06	5	4	4	4,33	
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	5	5	4,67	
51	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4,17	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	2	3	3	2	2	4	3	4	3,12	2	3	4	3,00
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3,71	4	4	4	4,00	
53	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4,08	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4,24	2	2	3	2,33	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,92	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3,65	4	4	4	4,00	
55	5	4	4	5	4	4	3	3	3	1	3	2	3,42	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3,65	3	4	4	3,67	
56	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4,17	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4,59	4	4	4	4,00	
57	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3,83	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,88	4	5	4	4,33	
58	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4,33	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4,18	2	3	4	3,00	
59	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3,42	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3,47	2	3	3	2,67	
60	5	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4,00	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3,65	3	3	3	3,00	
61	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3,75	3	3	3	4	2	3	4	4	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3,24	3	2	3	2,67	
62	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4,58	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4,82	5	5	5	5,00	
63	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,08	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,94	4	4	4	4,00	
64	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4,08	4	3	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3,59	4	4	4	4,00	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	
66	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4,17	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4,41	4	4	4	4,00	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4,53	3	4	4	3,67	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,94	4	4	4	4,00	
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,94	5	5	5	5,00	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,94	3	4	4	3,67	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4,25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	
72	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4,50	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,12	4	4	4	4,00	
73	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4,42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4,18	4	4	4	4,00	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4,18	4	4	4	4,00	
75	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4,25	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4,18	4	4	3	3,67	
76	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3,92	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4,24	4	3	4	3,67	
77	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4,08	4	4	4	4	3	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4,24	4	4	3	3,67	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4,29	4	4	4	4,00	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4,12	4	4	4	4,00	
80	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4,17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	3,67	
81	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4,42	4	4	3	4	2	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3,88	4	4	4	4,00	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4,06	4	3	3	3,33	
83	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4,17	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4,71	5	5	5	5,00	
84	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4,42	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,35	5	5	5	5,00	
85	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4,50	5	4	3	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4,35	5	4	4	4,33	
86	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4,33	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4,35	5	5	5	5,00	
87	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4,17	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4,00	4	3	3	3,33	
88	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4,25	5	4	4	4																			

3,58	2,88	4,00	4	3	4	4,00
3,83	3,88	2,00	4	4	2	4,00
3,83	3,88	4,00	4	4	4	4,00
3,00	2,47	1,67	3	2	1	3,50
4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00
3,58	3,35	3,00	4	3	3	4,00
3,83	3,82	4,00	4	4	4	4,00
4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00
4,17	4,53	4,33	4	5	5	4,00
4,33	4,35	2,67	5	5	3	4,50
4,92	4,41	4,33	5	5	5	4,50
4,08	4,00	4,33	4	4	5	3,50
3,67	3,65	3,33	4	4	3	2,00
4,33	4,24	4,00	5	5	4	4,50
4,00	3,76	4,00	4	4	4	4,00
4,75	4,41	4,00	5	5	4	5,00
4,67	4,18	4,67	5	4	5	5,00
4,83	4,71	5,00	5	5	5	5,00
4,17	4,12	4,00	4	4	4	4,50
4,08	4,18	3,67	4	4	4	4,00
2,83	2,71	3,00	3	3	3	3,00
3,67	3,76	3,67	4	4	4	4,00
4,83	4,41	3,67	5	5	4	5,00
4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00
4,42	4,65	4,33	5	5	5	4,50
4,50	4,53	4,00	5	5	4	5,00
4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00
4,67	4,06	4,67	5	4	5	4,50
4,92	4,00	4,00	5	4	4	5,00
3,67	3,65	3,67	4	4	4	4,00
4,92	4,65	4,67	5	5	5	5,00
4,25	3,76	3,33	5	4	3	4,50
4,17	3,82	4,33	4	4	5	4,00
4,17	4,00	4,00	4	4	4	5,00
4,58	4,24	4,33	5	5	5	5,00
3,92	4,12	3,33	4	4	3	4,00
4,33	4,29	4,33	5	5	5	4,50
3,67	4,24	3,33	4	5	3	4,00
4,25	3,94	3,33	5	4	3	4,50
4,50	4,24	3,00	5	5	3	5,00
3,83	3,88	3,00	4	4	3	4,00
4,00	3,82	4,00	4	4	4	4,00
4,00	4,76	4,00	4	5	4	4,00
4,33	4,29	4,00	5	5	4	4,50
5,00	4,82	4,00	5	5	4	5,00
4,17	3,94	4,33	4	4	5	4,00
4,00	3,88	3,67	4	4	4	4,00
4,00	4,41	5,00	4	5	5	4,00
4,42	4,06	4,33	5	4	5	4,50

3,92	4,00	4,67	4	4	5	4,00
4,17	3,12	3,00	4	3	3	5,00
4,00	3,71	4,00	4	4	4	4,00
4,08	4,24	2,33	4	5	2	4,00
3,92	3,65	4,00	4	4	4	4,00
3,42	3,65	3,67	4	4	4	4,50
4,17	4,59	4,00	4	5	4	4,00
3,83	3,88	4,33	4	4	5	4,00
4,33	4,18	3,00	5	4	3	4,50
3,42	3,47	2,67	4	4	3	3,50
4,00	3,65	3,00	4	4	3	4,00
3,75	3,24	2,67	4	3	3	4,00
4,58	4,82	5,00	5	5	5	5,00
4,08	3,94	4,00	4	4	4	4,50
4,08	3,59	4,00	4	4	4	5,00
4,00	4,00	4,00	4	4	4	4,00
4,17	4,41	4,00	4	5	4	4,50
5,00	4,53	3,67	5	5	4	5,00
4,00	3,94	4,00	4	4	4	4,00
5,00	4,94	5,00	5	5	5	5,00
4,00	3,94	3,67	4	4	4	4,00
4,25	4,00	4,00	5	4	4	4,00
4,50	4,12	4,00	5	4	4	4,00
4,42	4,18	4,00	5	4	4	4,00
4,00	4,18	4,00	4	4	4	4,00
4,25	4,18	3,67	5	4	4	5,00
3,92	4,24	3,67	4	5	4	3,50
4,08	4,24	3,67	4	5	4	4,00
4,00	4,29	4,00	4	5	4	4,00
4,00	4,12	4,00	4	4	4	4,00
4,17	4,00	3,67	4	4	4	4,00
4,42	3,88	4,00	5	4	4	4,00
4,00	4,06	3,33	4	4	3	4,00
4,17	4,71	5,00	4	5	5	4,00
4,42	4,35	5,00	5	5	5	5,00
4,50	4,35	4,33	5	5	5	4,00
4,33	4,35	5,00	5	5	5	4,00
4,17	4,00	3,33	4	4	3	4,00
4,25	4,18	4,33	5	4	5	4,50
4,67	4,00	4,00	5	4	4	4,50
4,58	4,53	3,67	5	5	4	4,50
4,42	4,06	4,33	5	4	5	4,50
4,33	4,29	4,67	5	5	5	4,00
4,33	4,65	4,00	5	5	4	4,50
4,58	4,24	4,00	5	5	4	5,00
4,25	4,41	4,33	5	5	5	4,00
4,50	3,94	5,00	5	4	5	5,00

3,33	4,00	3,33	3,50	3,00	3,00	3,00	2,00	3,50	3,00	4,00	4	3	4
3,67	4,00	4,00	3,50	3,67	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4	4	4
3,33	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4	3	4
2,67	3,50	2,67	3,00	2,67	2,00	3,67	2,33	2,00	2,00	1,67	4	3	4
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4
3,67	3,00	3,67	3,50	3,00	3,00	3,67	3,00	4,00	3,67	3,00	4	4	3
3,33	3,50	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	3,00	4,00	4,00	4	3	4
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4
4,00	4,50	4,33	4,00	5,00	4,00	4,67	5,00	4,00	4,33	4,33	4	4	5
4,00	4,00	4,67	4,50	4,33	4,33	4,33	4,33	5,00	4,00	2,67	5	4	4
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,33	4,00	4,00	4,00	4,33	5	5	5
4,33	3,50	4,33	4,50	5,00	4,33	4,00	4,33	2,50	3,33	4,33	4	5	4
4,00	4,00	4,00	4,00	3,33	3,33	4,00	3,67	4,00	3,67	3,33	2	4	4
4,33	4,00	4,67	4,00	4,00	4,00	4,33	4,33	4,00	4,67	4,00	5	5	4
4,33	4,00	3,67	4,00	3,67	4,00	3,67	3,00	4,00	4,33	4,00	4	5	4
5,00	5,00	4,67	4,00	5,00	4,33	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5	5	5
5,00	5,00	4,33	4,00	4,00	4,00	4,67	4,00	4,00	4,33	4,67	5	5	5
4,33	5,00	5,00	5,00	4,33	4,67	5,00	5,00	4,50	4,67	5,00	5	5	5
3,67	3,50	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,33	4,50	4,00	4,00	5	4	4
4,00	4,00	4,00	4,50	4,00	4,33	4,33	4,33	4,00	4,00	3,67	4	4	4
2,33	2,50	3,33	3,00	2,67	3,00	3,00	2,33	3,00	2,33	3,00	3	2	2
4,00	3,50	3,33	3,50	4,00	4,00	3,33	3,67	3,50	4,00	3,67	4	4	4
4,67	5,00	5,00	4,50	5,00	4,33	4,67	4,00	4,50	4,00	3,67	5	5	5
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4
4,33	4,50	4,33	4,50	4,67	4,33	4,67	4,67	4,50	5,00	4,33	5	5	5
3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5	3	5
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,33	4,00	4	4	4
4,67	5,00	4,67	4,50	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,67	4,67	5	5	5
4,67	5,00	5,00	5,00	4,67	4,33	3,67	3,67	3,50	4,00	4,00	5	5	5
3,33	3,50	4,00	3,50	3,67	3,33	4,00	3,67	3,00	4,00	3,67	4	3	4
4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	4,67	4,00	4,50	5,00	4,67	5	5	5
4,00	4,00	4,67	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	3,00	3,33	5	4	4
4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,33	4,00	4,00	4,00	3,67	4,33	4	4	4
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5	4	4
5,00	5,00	4,00	4,00	3,33	4,00	5,00	4,33	4,00	4,67	4,33	5	5	5
3,67	3,50	4,33	4,00	4,00	4,33	4,00	4,00	4,00	4,33	3,33	4	4	4
5,00	4,00	4,00	4,00	4,67	4,33	4,33	4,33	4,00	4,00	4,33	5	5	4
3,67	3,50	4,00	3,00	4,33	4,33	4,67	4,00	3,50	4,33	3,33	4	4	4
4,00	4,50	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,33	5	4	5
4,33	4,50	4,67	4,00	4,00	4,00	5,00	4,33	4,00	4,00	3,00	5	5	5
3,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	3,50	4,00	3,00	4	3	4
4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	3,33	4,00	4,00	4,00	4	4	4
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,33	4,67	5,00	5,00	4,67	4,00	4	4	4
3,67	4,50	5,00	4,00	3,67	4,33	4,67	4,00	5,00	4,33	4,00	5	4	5
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	4,67	5,00	4,67	4,00	5	5	5
4,00	4,00	4,67	4,00	3,33	3,00	5,00	4,00	4,00	4,33	4,33	4	4	4
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	3,67	4,00	4,00	3,67	4	4	4
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,33	4,00	5,00	5,00	4	4	4
4,00	4,50	4,67	4,50	4,00	4,00	4,33	4,00	4,00	4,00	4,33	5	4	5

3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,67	4	4	4
5,00	4,00	3,67	3,00	3,33	2,67	4,00	2,67	2,00	3,67	3,00	5	5	4
4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,67	4,00	3,67	4,00	4	4	4
3,33	3,50	5,00	4,50	5,00	4,67	4,33	3,33	4,00	4,00	2,33	4	3	4
4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	3,33	3,67	3,33	3,50	4,00	4,00	4	4	4
4,33	3,50	2,33	2,50	3,33	4,00	3,67	3,33	4,00	3,67	3,67	5	5	4
4,00	4,00	4,67	4,00	4,33	4,33	5,00	5,00	4,00	4,67	4,00	4	4	4
3,67	3,50	4,00	4,00	4,00	3,67	3,67	4,00	4,00	4,00	4,33	4	4	4
3,67	4,00	5,00	4,50	3,67	4,67	4,00	4,67	4,00	4,00	3,00	5	4	4
3,33	3,50	3,33	3,50	3,33	3,00	4,00	3,67	3,50	3,33	2,67	4	3	4
3,67	4,00	4,33	4,00	4,33	3,33	3,67	3,67	3,00	3,67	3,00	4	4	4
4,00	3,50	3,33	4,00	3,00	3,00	4,33	3,00	3,00	3,00	2,67	4	4	4
4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	4,33	5,00	5,00	5,00	5	4	4
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5	4	4
3,67	4,00	4,00	4,00	3,67	3,33	3,33	3,33	4,00	4,00	4,00	5	4	4
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4
4,00	4,00	4,33	4,00	3,67	4,00	5,00	5,00	4,00	4,67	4,00	5	4	4
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,33	4,33	4,33	5,00	4,33	3,67	5	5	5
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4	4	4
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	3,67	4	4	4
4,00	4,00	4,67	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4
4,33	5,00	5,00	4,00	4,00	4,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	5	5
4,67	5,00	4,33	4,00	4,00	3,67	4,00	5,00	4,50	4,00	4,00	4	5	5
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,67	4,00	3,33	4,00	4,00	4,00	4	4	4
4,00	4,50	4,00	4,00	3,67	3,67	4,00	4,67	4,50	4,67	3,67	5	4	5
4,33	3,50	4,00	4,00	4,00	4,33	5,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4	5	4
4,00	4,50	4,33	3,50	4,00	3,67	4,67	3,33	5,00	5,00	3,67	4	4	5
4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	5,00	3,67	4,50	5,00	4,00	4	4	4
4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	3,33	4,67	5,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4
4,33	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4	5	5
4,00	5,00	5,00	4,00	3,67	3,33	5,00	3,33	4,00	4,00	4,00	4	4	5
4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	3,67	4,00	3,67	4,50	5,00	3,33	4	4	4
4,00	4,50	4,33	4,00	4,67	5,00	4,67	4,00	5,00	5,00	5,00	4	4	5
4,67	4,00	4,33	4,00	4,33	5,00	4,67	4,00	4,00	4,00	5,00	5	5	4
4,33	4,00	5,00	5,00	4,00	4,33	4,67	3,67	5,00	4,67	4,33	4	5	4
4,33	5,00	4,67	3,50	3,67	4,00	4,33	4,67	4,50	5,00	5,00	4	5	5
4,00	3,50	4,33	5,00	4,00	3,67	5,00	3,67	4,50	3,33	3,33	4	4	4
4,00	4,50	4,33	4,00	4,33	4,00	4,00	4,00	4,50	4,33	4,33	5	4	5
5,00	4,50	4,67	4,50	4,33	3,33	4,33	3,33	4,00	4,67	4,00	5	5	5
4,33	4,50	5,00	4,50	5,00	4,67	4,00	4,33	5,00	4,33	3,67	5	5	5
4,33	5,00	4,00	4,50	4,00	3,67	4,00	4,00	4,50	4,33	4,33	5	5	5
4,33	4,50	4,00	5,00	4,67	4,33	4,67	3,67	4,00	4,33	4,67	4	5	5
5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,33	4,00	5,00	5,00	4,67	4,00	5	5	4
4,33	4,50	4,33	5,00	4,33	4,33	4,00	3,67	4,50	4,67	4,00	5	5	5
4,67	4,00	4,00	4,50	4,67	4,33	4,67	4,00	5,00	4,00	4,33	4	5	4
5,00	4,00	4,33	4,00	3,67	3,67	4,67	3,33	5,00	3,67	5,00	5	5	4



3	4	3	3	3	2	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	4	2	2	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3
5	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	3
5	5	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	4	5	2	3	5
4	4	3	3	4	4	4	4	3
5	4	4	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	3	4	5	4
5	4	5	5	5	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	4	4
4	5	4	5	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	2	3	2	3
3	4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	3	3
4	5	4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	5	5	4	5	5
5	4	4	5	4	4	4	5	3
4	4	5	5	5	5	4	4	5
4	3	5	5	5	4	4	5	3
4	5	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	5	5	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	3	3	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	5	5
5	5	4	4	5	4	4	4	5

4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	3	3	4	3	2	4	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	3	4	4	2
4	4	4	3	4	3	4	4	4
2	2	3	4	4	3	4	4	4
5	4	5	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	4	5	4	4	3
3	4	3	3	4	4	4	3	3
5	4	5	3	4	4	3	4	3
3	4	3	3	5	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	5	5	4	4	4	4
5	4	4	4	5	3	5	5	4
4	4	4	4	5	4	5	5	4
4	4	4	3	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	5	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	3
5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	4	5
5	5	4	5	5	4	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	5	3	3
5	4	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	3	5	3	4	5	4
5	5	5	5	4	5	5	5	4
4	5	4	4	4	4	5	5	5
4	5	5	5	5	4	4	5	5
4	4	5	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	4	4	5	5	4
4	5	5	5	5	4	5	4	5
5	4	4	4	5	3	5	4	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keterbukaan 1	4.2396	.374	.562	. ^a
Keterbukaan 2	4.2813	.288	.562	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Empati 1	8.2604	1.163	.617	.681
Empati 2	8.2396	1.195	.621	.677
Empati 3	8.1042	1.273	.582	.719

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.602	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sikap mendukung 1	4.1042	.473	.442	. ^a
Sikap mendukung 2	4.2187	.299	.442	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sikap positif 1	8.4375	1.301	.620	.752
Sikap positif 2	8.4271	1.279	.708	.671
Sikap positif 3	8.6146	1.103	.625	.761

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kesetaraan 1	4.0938	.381	.567	. ^a
Kesetaraan 2	4.1563	.281	.567	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualifikasi 1	8.0938	1.602	.658	.786
Kualifikasi 2	8.1458	1.326	.807	.631
Kualifikasi 3	8.2188	1.331	.608	.852

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.626	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Aktivitas utama 1	7.7812	1.499	.533	.428
Aktivitas utama 2	8.2500	1.116	.374	.700
Aktivitas utama 3	7.8229	1.558	.470	.501

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Standar penampilan 1	8.5104	1.116	.583	.672
Standar penampilan 2	8.4792	.926	.743	.477
Standar penampilan 3	8.5313	1.073	.449	.834

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Standar komunikasi 1	8.2500	1.200	.480	.860
Standar komunikasi 2	7.6667	1.804	.664	.572
Standar komunikasi 3	7.6667	1.740	.649	.569

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keadaan khusus 1	4.0521	.471	.719	. ^a
Keadaan khusus 2	4.0833	.372	.719	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Fasilitas 1	8.3021	1.224	.530	.819
Fasilitas 2	8.2083	1.346	.650	.664
Fasilitas 3	8.1979	1.360	.693	.627

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Frekuensi interaksi 1	7.9063	1.644	.668	.845
Frekuensi interaksi 2	7.7813	1.815	.785	.719
Frekuensi interaksi 3	7.6875	1.964	.706	.794

Frequency Table

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	65	67.7	67.7	67.7
	Perempuan	31	32.3	32.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	47	49.0	49.0	49.0
	Swasta	33	34.4	34.4	83.3
	PNS	12	12.5	12.5	95.8
	Ibu Rumah Tangga	4	4.2	4.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	49	51.0	51.0	51.0
	D3	1	1.0	1.0	52.1
	S1	36	37.5	37.5	89.6
	S2	2	2.1	2.1	91.7
	SD/SMP	8	8.3	8.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	5	5.2	5.2	5.2
	20 - 30 tahun	35	36.5	36.5	41.7
	31 - 40 tahun	32	33.3	33.3	75.0
	41 - 50 tahun	21	21.9	21.9	96.9
	> 50 tahun	3	3.1	3.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frekuensi ke FIFGROUP Cabang Yogyakarta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3 kali per tahun	43	44.8	44.8	44.8
	4-6 kali per tahun	20	20.8	20.8	65.6
	7-9 kali per tahun	15	15.6	15.6	81.3
	10-12 kali per tahun	8	8.3	8.3	89.6
	> 12 kali per tahun	10	10.4	10.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frekuensi menggunakan jasa pembiayaan FIGROUP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satu kali	34	35.4	35.4	35.4
	Dua kali	28	29.2	29.2	64.6
	Tiga kali	18	18.8	18.8	83.3
	>= 4 kali	16	16.7	16.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frequency Table

Keterbukaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-ragu	1	1.0	1.0	2.1
	Setuju	64	66.7	66.7	68.8
	Sangat setuju	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Keterbukaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-ragu	6	6.3	6.3	7.3
	Setuju	58	60.4	60.4	67.7
	Sangat setuju	31	32.3	32.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Empati 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Ragu-ragu	12	12.5	12.5	14.6
	Setuju	62	64.6	64.6	79.2
	Sangat setuju	20	20.8	20.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Empati 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Ragu-ragu	10	10.4	10.4	12.5
	Setuju	64	66.7	66.7	79.2
	Sangat setuju	20	20.8	20.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Empati 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	10	10.4	10.4	10.4
	Setuju	57	59.4	59.4	69.8
	Sangat setuju	29	30.2	30.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sikap mendukung 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	6	6.3	6.3	6.3
	Setuju	63	65.6	65.6	71.9
	Sangat setuju	27	28.1	28.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sikap mendukung 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-ragu	15	15.6	15.6	16.7
	Setuju	53	55.2	55.2	71.9
	Sangat setuju	27	28.1	28.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sikap positif 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-ragu	4	4.2	4.2	5.2
	Setuju	56	58.3	58.3	63.5
	Sangat setuju	35	36.5	36.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sikap positif 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	5	5.2	5.2	5.2
	Setuju	56	58.3	58.3	63.5
	Sangat setuju	35	36.5	36.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sikap positif 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-ragu	12	12.5	12.5	13.5
	Setuju	56	58.3	58.3	71.9
	Sangat setuju	27	28.1	28.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kesetaraan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	7	7.3	7.3	7.3
	Setuju	67	69.8	69.8	77.1
	Sangat setuju	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kesetaraan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-ragu	11	11.5	11.5	12.5
	Setuju	62	64.6	64.6	77.1
	Sangat setuju	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kualifikasi 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	11	11.5	11.5	11.5
	Setuju	61	63.5	63.5	75.0
	Sangat setuju	24	25.0	25.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kualifikasi 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-ragu	13	13.5	13.5	14.6
	Setuju	59	61.5	61.5	76.0
	Sangat setuju	23	24.0	24.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kualifikasi 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Ragu-ragu	20	20.8	20.8	22.9
	Setuju	49	51.0	51.0	74.0
	Sangat setuju	25	26.0	26.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Aktivitas utama 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Ragu-ragu	5	5.2	5.2	7.3
	Setuju	66	68.8	68.8	76.0
	Sangat setuju	23	24.0	24.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Aktivitas utama 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak setuju	11	11.5	11.5	12.5
	Ragu-ragu	20	20.8	20.8	33.3
	Setuju	50	52.1	52.1	85.4
	Sangat setuju	14	14.6	14.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Aktivitas utama 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-ragu	10	10.4	10.4	11.5
	Setuju	63	65.6	65.6	77.1
	Sangat setuju	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Standar penampilan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	5	5.2	5.2	5.2
	Setuju	62	64.6	64.6	69.8
	Sangat setuju	29	30.2	30.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Standar penampilan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-ragu	6	6.3	6.3	6.3
	Setuju	57	59.4	59.4	65.6
	Sangat setuju	33	34.4	34.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Standar penampilan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Ragu-ragu	5	5.2	5.2	7.3
	Setuju	58	60.4	60.4	67.7
	Sangat setuju	31	32.3	32.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Standar komunikasi 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak setuju	14	14.6	14.6	15.6
	Ragu-ragu	28	29.2	29.2	44.8
	Setuju	38	39.6	39.6	84.4
	Sangat setuju	15	15.6	15.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Standar komunikasi 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Ragu-ragu	4	4.2	4.2	6.3
	Setuju	70	72.9	72.9	79.2
	Sangat setuju	20	20.8	20.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Standar komunikasi 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Ragu-ragu	6	6.3	6.3	8.3
	Setuju	66	68.8	68.8	77.1
	Sangat setuju	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Keadaan khusus 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Ragu-ragu	8	8.3	8.3	10.4
	Setuju	66	68.8	68.8	79.2
	Sangat setuju	20	20.8	20.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Keadaan khusus 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Ragu-ragu	11	11.5	11.5	14.6
	Setuju	60	62.5	62.5	77.1
	Sangat setuju	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Fasilitas 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak setuju	3	3.1	3.1	4.2
	Ragu-ragu	9	9.4	9.4	13.5
	Setuju	60	62.5	62.5	76.0
	Sangat setuju	23	24.0	24.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Fasilitas 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu-ragu	9	9.4	9.4	10.4
	Setuju	61	63.5	63.5	74.0
	Sangat setuju	25	26.0	26.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Fasilitas 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2.1	2.1	2.1
	Ragu-ragu	4	4.2	4.2	6.3
	Setuju	67	69.8	69.8	76.0
	Sangat setuju	23	24.0	24.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frekuensi interaksi 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak setuju	7	7.3	7.3	8.3
	Ragu-ragu	19	19.8	19.8	28.1
	Setuju	54	56.3	56.3	84.4
	Sangat setuju	15	15.6	15.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frekuensi interaksi 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	4	4.2	4.2	4.2
	Ragu-ragu	16	16.7	16.7	20.8
	Setuju	61	63.5	63.5	84.4
	Sangat setuju	15	15.6	15.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frekuensi interaksi 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	3	3.1	3.1	3.1
	Ragu-ragu	13	13.5	13.5	16.7
	Setuju	61	63.5	63.5	80.2
	Sangat setuju	19	19.8	19.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frequency Table

Keterbukaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Sedang	1	1.0	1.0	2.1
	Tinggi	54	56.3	56.3	58.3
	Sangat tinggi	40	41.7	41.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Sedang	9	9.4	9.4	10.4
	Tinggi	51	53.1	53.1	63.5
	Sangat tinggi	35	36.5	36.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sikap mendukung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Sedang	1	1.0	1.0	2.1
	Tinggi	61	63.5	63.5	65.6
	Sangat tinggi	33	34.4	34.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sikap positif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Sedang	6	6.3	6.3	7.3
	Tinggi	43	44.8	44.8	52.1
	Sangat tinggi	46	47.9	47.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kesetaraan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Sedang	4	4.2	4.2	5.2
	Tinggi	62	64.6	64.6	69.8
	Sangat tinggi	29	30.2	30.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kualifikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	12	12.5	12.5	12.5
	Tinggi	53	55.2	55.2	67.7
	Sangat tinggi	31	32.3	32.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Aktivitas utama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Sedang	16	16.7	16.7	17.7
	Tinggi	45	46.9	46.9	64.6
	Sangat tinggi	34	35.4	35.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Standar penampilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	4	4.2	4.2	4.2
	Tinggi	49	51.0	51.0	55.2
	Sangat tinggi	43	44.8	44.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Standar komunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	3	3.1	3.1	3.1
	Sedang	14	14.6	14.6	17.7
	Tinggi	53	55.2	55.2	72.9
	Sangat tinggi	26	27.1	27.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Keadaan khusus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	3	3.1	3.1	3.1
	Sedang	5	5.2	5.2	8.3
	Tinggi	60	62.5	62.5	70.8
	Sangat tinggi	28	29.2	29.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Fasilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	2	2.1	2.1	2.1
	Sedang	6	6.3	6.3	8.3
	Tinggi	52	54.2	54.2	62.5
	Sangat tinggi	36	37.5	37.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frekuensi interaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Rendah	2	2.1	2.1	3.1
	Sedang	17	17.7	17.7	20.8
	Tinggi	49	51.0	51.0	71.9
	Sangat tinggi	27	28.1	28.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frequency Table

Kualitas Komunikasi (X)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	2	2.1	2.1	2.1
	Tinggi	53	55.2	55.2	57.3
	Sangat tinggi	41	42.7	42.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kepuasan Pelayanan Berstandar HEBAT (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Sedang	5	5.2	5.2	6.3
	Tinggi	54	56.3	56.3	62.5
	Sangat tinggi	36	37.5	37.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frekuensi interaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Rendah	2	2.1	2.1	3.1
	Sedang	17	17.7	17.7	20.8
	Tinggi	49	51.0	51.0	71.9
	Sangat tinggi	27	28.1	28.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Nonparametric Correlations

Correlations

			Kualitas Komunikasi (X)	Kepuasan Pelayanan Berstandar HEBAT (Y)
Spearman's rho	Kualitas Komunikasi (X)	Correlation Coefficient	1.000	.655**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	96	96
	Kepuasan Pelayanan Berstandar HEBAT (Y)	Correlation Coefficient	.655**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	96	96

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Partial Corr

Correlations

			Kualitas Komunikasi (X)	Kepuasan Pelayanan Berstandar HEBAT (Y)	Frekuensi interaksi
Control Variables -none- ^a	Kualitas Komunikasi (X)	Correlation	1.000	.722	.499
		Significance (2-tailed)	.	.000	.000
		df	0	94	94
	Kepuasan Pelayanan Berstandar HEBAT (Y)	Correlation	.722	1.000	.532
		Significance (2-tailed)	.000	.	.000
		df	94	0	94
	Frekuensi interaksi	Correlation	.499	.532	1.000
		Significance (2-tailed)	.000	.000	.
		df	94	94	0
Frekuensi interaksi	Kualitas Komunikasi (X)	Correlation	1.000	.622	
		Significance (2-tailed)	.	.000	
		df	0	93	
	Kepuasan Pelayanan Berstandar HEBAT (Y)	Correlation	.622	1.000	
		Significance (2-tailed)	.000	.	
		df	93	0	

a. Cells contain zero-order (Pearson) correlations.